



TELECOM EXPRESS

Внедрение системы мониторинга и контроля качества работы операторов Smart Logger II в контактном центре «Телеком-Экспресс»

ЗАКАЗЧИК:

Контакт-центр «Телеком-Экспресс»

ОТРАСЛЬ:

Аутсорсинг

ГОРОД:

Москва, Челябинск,
Ростов-на-Дону

КОЛИЧЕСТВО ОПЕРАТОРОВ:

более 2000

ЗАДАЧА:

Автоматизация процесса контроля качества обслуживания

РЕШЕНИЕ:

Система мониторинга и контроля качества работы операторов **Smart Logger II**:

- Запись телефонных переговоров операторов;
- Контроль качества работы операторов на основе оценочных карт;
- Автоматический комплексный анализ телефонных переговоров (речевая аналитика, определение эмоций).

РЕЗУЛЬТАТЫ:

- Повышение уровня обслуживания клиентов;
- Сокращение расходов на проведение исследований удовлетворенности клиентов;
- Сокращение расходов на мониторинг качества обслуживания за счет повышения его эффективности;
- Сокращение расходов на обучение новых сотрудников навыкам работы с клиентами.

О ЗАКАЗЧИКЕ

«Телеком-Экспресс» является одним из крупнейших аутсорсинговых распределенных контактных центров (КЦ) с тремя площадками в Москве, Ростове-на-Дону и Челябинске. Ежедневно более 2000 операторов обрабатывают звонки со всей территории России. На рынке аутсорсинговых контакт-центров «Телеком-Экспресс» появился в августе 2010г. Самым крупным клиентом компании является ОАО «Российские железные дороги». (Сайт контакт-центра <http://te-ex.ru>)

СУТЬ ПРОБЛЕМЫ

На этапе проектирования КЦ, при разработке бизнес-стратегии «Телеком-Экспресс» столкнулся с необходимостью решения задачи по автоматизации процесса контроля качества обслуживания. При этом будущее решение должно предоставлять максимально достоверную информацию по всем массивам обращений и преодолеть ограничения процесса «ручного» контроля качества.

Руководители КЦ понимали, что автоматизация процесса контроля качества обслуживания позволит сократить значительные расходы компании на аудит, на «группу прослушки», проверяющую корректность предоставляемой клиентам информации, и на качество работы операторов.

ВЫБОР ПОСТАВЩИКА

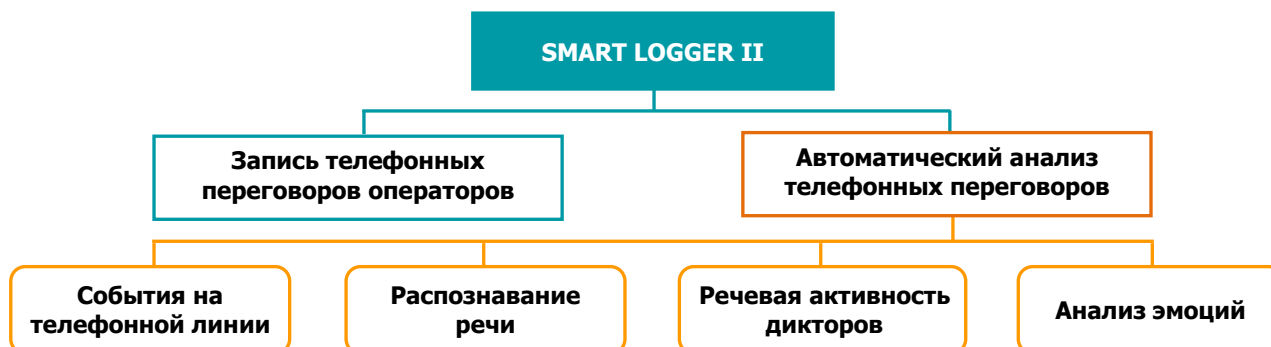
Компания «Телеком-Экспресс» по рекомендации системного интегратора «УСП Компьюлинк», который являлся подрядчиком по строительству основной инфраструктуры КЦ, обратился в «Центр речевых технологий» (ЦРТ) и выбрал в качестве решения своей проблемы систему **Smart Logger II**.

ПРЯМАЯ РЕЧЬ:

«В системе ЦРТ мы нашли решение сразу для двух бизнес-задач – распознавания речи и контроля качества. В этом продукте очень качественно выполнено распознавание речи, есть успешно реализованные проекты и хорошие отзывы. У ЦРТ очень удачно реализовано разделение функциональности на две области. Одна – это лексико-семантический анализ, а другая – анализ эмоционального состояния разговора по основному тону голоса клиента или оператора. Плюс разумная политика лицензирования, не предполагающая зависимости оплаты от числа обработанных звонков. Так мы сделали выбор в пользу решения ЦРТ – системы автоматического анализа удовлетворенности клиентов и контроля качества работы операторов контакт-центра Smart Logger II».

*Дмитрий Витчинка
Главный советник, член совета директоров
ООО «Телеком-Экспресс»*

СХЕМА РЕШЕНИЯ SMART LOGGER II В КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ «ТЕЛЕКОМ-ЭКСПРЕСС»



ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

Целью проекта по внедрению системы **Smart Logger II** являлась автоматизация бизнес-процессов контроля качества обслуживания в КЦ и оценки удовлетворенности клиентов путем анализа всего объема обрабатываемых вызовов в режиме online.

Система **Smart Logger II** позволила автоматически осуществлять мониторинг и контроль показателей качества работы операторов на основе комплексной, многоуровневой оценки телефонных переговоров КЦ.

В ходе проекта система **Smart Logger II** была успешно внедрена на трех площадках контакт-центра: в Москве, Ростове-на-Дону и Челябинске. Также были проведены работы по СТИ-интеграции с программным обеспечением Genesys Contact Center Express и по адаптации используемых в системе алгоритмов распознавания речи к особенностям диалекта клиентов из различных регионов страны.

Разработчики и бизнес-аналитики ЦРТ постоянно осуществляли эффективное взаимодействие с партнерами по проекту «УСП Компьюлинк», а также с техническими и административными персоналом КЦ «Телеком-Экспресс», что положительно сказалось на общем ходе проекта и его деловой атмосфере. Работы по внедрению системы были выполнены в срок, все поставленные задачи заказчиком были решены.

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА

После внедрения в контакт-центре системы **Smart Logger II** и проведения работ по ее отладке и точечной настройке, уже через два месяца эксплуатации системы была достигнута автоматическая оценка удовлетворенности клиентов в 100% случаев.

Системой постоянно осуществляется контроль эмоционального состояния клиентов и операторов, в соответствии с заданиями автоматически определяется употребление операторами обязательных слов и фраз, предусмотренных сценариями звонка. Благодаря данному функционалу удалось в четыре раза сократить количество супервизоров, оценивающих соблюдение операторами сценариев звонков.

ПРЯМАЯ РЕЧЬ:

«Сегодня Smart Logger II позволяет проводить измерения по каждому звонку. Практический результат внедрения налицо – при целевом показателе удовлетворённости клиента качеством обслуживания в 80 баллов, сейчас этот показатель в контакт-центре превышает 85 баллов».

*Анна Бейгман
руководитель группы контроля качества
контакт-центра «Телеком-Экспресс»*

Внедрение системы контроля качества работы операторов **Smart Logger II** в аутсорсинговом контакт-центре «Телеком-Экспресс» позволило автоматизировать процесс контроля качества обслуживания и мониторинга удовлетворенности клиента, в четыре раза сократить количество супервизоров и увеличить общую эффективность контакт-центра.

Узнать больше о возможностях системы мониторинга и контроля качества работы операторов **Smart Logger II** Вы можете здесь: <http://spch.pro/ir062>

